

ABSTRAK

Di era globalisasi ini terjadi persaingan yang semakin ketat antar perusahaan. Yang menyebabkan persaingan tersebut antara lain: munculnya produk baru dengan berbagai macam varian dan hal ini mengakibatkan semakin meningkatnya tuntutan pelanggan akan produk yang kualitatif dengan harga yang kompetitif. Secara tidak langsung hal tersebut menuntut perusahaan untuk memiliki sistem yang dapat mengimbangi perkembangan yang sedang terjadi. Perusahaan harus memiliki sistem untuk mengubah segala sesuatu yang awalnya serba manual ke arah yang serba canggih dan terotomatisasi. Untuk mengatasi masalah tersebut diperlukan strategi yaitu dengan mengimplementasikan e-CRM. Aplikasi e-CRM dibangun dengan menggunakan metodologi *scrum* untuk menangani tentang hubungan perusahaan dengan pelanggan guna meningkatkan nilai perusahaan di mata para pelanggannya. Aplikasi E-CRM yang diimplementasikan akan digunakan perusahaan untuk mempelajari kebiasaan dan kebutuhan pelanggan, sehingga perusahaan semakin dekat dengan pelanggan.

Kata kunci: varian, kualitatif, kompetitif, terotomatisasi, e-CRM, *scrum*.